



VCD-Bahnpreis-Check

Hintergrundinformationen und Ergebnisse

April 2003

Das vollständige Gutachten liegt im Internet unter:

www.vcd.org

oder kann beim VCD bestellt werden:

VCD, Versand, Eifelstraße 2, 53119 Bonn

In Zusammenarbeit mit



Warum ein VCD-Bahnpreis-Check?

Am 15. Dezember 2002 hat die Deutsche Bahn AG ein neues Preissystem eingeführt. Zentrales Ziel des neuen Preissystems ist es, den Tarifdschungel im Fernverkehr mit einer Vielzahl konkurrierender Sonderangebote zu lichten und durch ein einheitliches, leicht durchschaubares Rabatt-System zu ersetzen. Damit soll Bahnfahren attraktiver werden: Die Züge sollen gleichmäßiger ausgelastet und eine Vielzahl neuer Kunden für die Schiene gewonnen werden. Dieses Ziel unterstützt der Verkehrsclub Deutschland (VCD) ausdrücklich, denn die extrem hohen Lärm- und Abgasbelastungen aus dem Straßenverkehr können nur durch eine deutliche Verkehrsverlagerung auf die öffentlichen Verkehrsmittel wirksam gemindert werden.

Inzwischen ist das neue Preis- und Rabattsystem drei Monate in Kraft. Da der VCD von seinen Mitgliedern und interessierten Bahnkunden eine Vielzahl von Anfragen und Beschwerden zum neuen Preissystem erhält, liegt die Vermutung nahe, dass sich in der Praxis bei weitem nicht alles so positiv darstellt, wie es die Bahnwerbung verspricht. Auch die jüngsten Nachrichten, nach denen die Deutsche Bahn AG die selbst gesteckten Ziele der Preisreform im ersten Quartal 2003 hinsichtlich Kunden- und Umsatzwachstum verfehlt, bestätigen diese Annahme.

Um so wichtiger ist es zu überprüfen, ob das neue Preissystem in der Praxis funktioniert und die Versprechungen für günstiges Bahnfahren am Schalter eingelöst werden. Daher hat der VCD gemeinsam mit dem Magazin stern eine umfassende Untersuchung beim Hamburger Qualitätsforschungsinstitut Quotas in Auftrag gegeben, um die Bewertung des neuen Preissystems nach drei Monaten in der Praxis auf eine solide Datengrundlage zu stellen. Die Ergebnisse sollen ferner helfen, den Ursachen für die derzeitige Unzufriedenheit der Bahnkunden auf die Spur zu kommen. Im Zentrum des Interesses standen bei der Untersuchung die Fragen:

- Wie gut ist die Beratungsqualität am Schalter unter den neuen Bedingungen?
- Bekommen die Kunden nun wirklich die preis- und zeitgünstigsten Verbindungen?
- Werden Hinweise auf Kontingentierung, Stornogebühren und –bedingungen gegeben?
- Sind die Kundenberater freundlich und beraten sie kompetent und engagiert?

Aus den Ergebnissen des VCD-Bahnpreis-Check leitet der VCD seine Forderungen für die sofortige Vereinfachung des Preissystems der Deutschen Bahn AG ab und wendet sich damit auch an die Politik. Denn nur wenn schnell etwas geschieht, kann die weitere Abwanderung von Bahnkunden gestoppt und das umweltfreundliche Potenzial der Bahn gesteigert werden.

Mit dem Bahnpreis-Check setzt der VCD sein Engagement als Umwelt- und Verbraucher-verband für eine bessere und kundenfreundlichere Bahn fort und versucht so, die umweltverträgliche Gestaltung von Mobilität voranzubringen. Entsprechend hat der VCD das neue Preissystem der Deutschen Bahn AG bereits bei dessen Gestaltung intensiv und kritisch begleitet und im Rahmen seiner Möglichkeiten durch Gespräche mit der Deutschen Bahn AG beeinflusst. Der VCD-Bahnpreis-Check steht außerdem in einer Reihe mit dem VCD-Bahnkunden-Barometer, das der VCD in den vergangenen Jahren zwei Mal veröffentlicht hat. Darin wurden die Leistungen der Deutschen Bahn AG umfassend aus Kundensicht bewertet. Ziel des Bahnkunden-Barometers war es ebenso, Maßnahmen für eine kundenfreundlichere und attraktivere Bahn in Management und Politik anzuregen.

249 Tests an 142 Bahnhöfen deutschlandweit: die Methodik

Kern der Untersuchung war ein zweiwöchiges Mystery-Shopping, das durch eine Referenzbefragung von zufällig ausgewählten Bahnkunden ergänzt wurde. In der Zeit vom 24. Februar bis 09. März 2003 ließen sich zehn Quotas-Mystery-Shopper in 142 Reisezentren beraten und fragten dabei 249 Reisen ab. Sieben der geplanten 256 Beratungen mussten ausfallen, da die Reisezentren zum Zeitpunkt der vorgesehenen Befragung nicht besetzt waren.

Die **Parameter einer Reise** bestanden aus

- Abfahrts- und Zielort, wobei der Abfahrtsort meistens dem Ort der Beratung entsprach;
- Abfahrts- oder Ankunftszeitpunkt für die Hinreise, bei Fahrten mit Hin- und Rückreise ebenso für die Rückfahrt;
- der Reiseklasse;
- dem Reisendenprofil.

Die Abfahrts- bzw. Ankunftszeiten wurde nach „um“, „ab“ und „bis“ unterschieden, wobei immer volle Stunden angegeben waren. Damit wurden verschiedene Reisesituationen abgedeckt. Für alle Situationen wurde ein Zeitkorridor festgelegt, innerhalb dessen die Reise begonnen bzw. beendet werden sollte.

Da die Untersuchung auch die Verfügbarkeit der Plan&Spar-Tarife sowie die Beratungsleistung für dieses Angebot ermitteln sollte, wurden für alle Tests solche Rahmenbedingungen definiert, bei denen mindestens einer der Plan&Spar-Tarife erzielt werden konnte. In der Regel wurden Fahrpreise für Reisen in der 2. Klasse am Schalter erfragt, in 24 Fällen wurden Preise für die 1. Klasse ermittelt.

Durch das Reisendenprofil wurden Fahrpreise sowohl für Einzelreisende als auch Paare, Familien und Gruppen abgefragt. Ebenso gab es Anfragen zu Reisen, bei denen die Reisenden mit und ohne (neue) BahnCard mit 25 Prozent Rabatt fahren wollten. In Gruppen mischten sich zum Teil BahnCard-Besitzer und Nicht-Besitzer. Reisen mit einer (alten) BahnCard mit 50 Prozent Rabatt wurden bewusst nicht abgefragt, da bei deren Nutzung die Plan&Spar-Angebote wie auch der Mitfahrer-Rabatt keine Anwendung finden.

Die erfragten Reisen wurden in drei unterschiedliche Schwierigkeitsgrade je nach Komplexität eingeteilt. Eingang in die Zuordnung fanden unter anderem Faktoren wie Notwendigkeit des Umstiegs, Zahl der Reisenden, Reisezeitpunkt, Zeitpunkt der Beratung und Frequentierung des Reisezentrums.

Verdeckte Recherche am Schalter

Die Qualitätstester ließen sich durch einfache Angabe der vorgegebenen Daten und Strecken und ihres Reisendenprofils am Schalter von Seiten der Bahn-Mitarbeiter beraten. Nach Nennung der ersten Reiseverbindung(en) fragte anschließend jeder Tester nach einer günstigeren Verbindung.

Die Ergebnisse der Beratung wurden durch Ausdrucke des Schalterpersonals sowie zusätzliche Anmerkungen der Mitarbeiter auf dem Ausdruck festgehalten. Die Tester selbst durften keine Anmerkungen und Ergänzungen auf den Ausdrucken festhalten. Die Tester bewerteten außerdem anhand eines standardisierten Fragebogens Kompetenz, Engagement und Freundlichkeit des Personals durch Verwendung von Schulnoten (1=sehr gut, 6=ungenügend).

Zudem wurden mit Hilfe des Fragebogens folgende weitere Daten festgehalten:

- Zahl der geöffneten und für die Beratung in Frage kommenden Schalter
- Zahl der Wartenden
- Länge der Warteschlange des Testers
- Wartezeit bis zur Beratung
- Dauer der Beratung

Im Anschluss an die Erhebung gaben die Tester die Daten an die Studienleitung durch. Von dieser wurden die Daten zunächst mit einer „theoretisch-optimalen“ Verbindung verglichen, die als Referenz diente. Die Daten hierfür waren im Vorfeld der Untersuchung mit Hilfe der BahnComfort-CD¹ ermittelt worden.

Wurde dem Tester kein oder nicht der aufgrund der Rahmenbedingungen höchstmögliche Plan&Spar-Tarif angeboten, überprüfte Quotas, ob das bestmögliche Plan&Spar-Angebot im Internet noch verfügbar war. Zudem wurde ermittelt, ob für die theoretisch-optimale Verbindung oder eine andere im Zeitkorridor verfügbare Verbindung noch der höchstmögliche Plan&Spar-Tarif erzielt werden konnte.

Die „Spielregeln“ für eine günstige Reise

Die entscheidenden Faktoren für den Kunden, ob die angebotene Verbindung als „günstig“ angesehen wird, sind

- Preis,
- Reisedauer und
- Zahl der Umstiege.

Die Gewichtung der Faktoren und die Bewertung des jeweiligen Angebotes sind sehr individuell. Um dennoch eine Vergleichbarkeit zu erzielen, wurden mit Unterstützung erfahrener Mitarbeiter der Reiseagentur Kopfbahnhof Regeln festgelegt:

- Die Verlängerung der Reisezeit um eine Stunde sollte eine Ersparnis von 12 Euro je Reisendem bewirken (5 Minuten = 1 Euro).
- Eine schnellere Verbindung sollte bei einer Stunde Zeitersparnis maximal 12 Euro pro Reisendem zusätzlich kosten (5 Minuten = 1 Euro).
- Ein zusätzlicher Umstieg sollte eine Ersparnis von mindestens 4 Euro je Reisendem einbringen.

Nach gleichzeitiger Berücksichtigung der drei Faktoren Preis, Reisedauer und Zahl der Umstiege durfte die angebotene Verbindung nicht mehr als 2 Euro pro Reisendem gegenüber dem Referenzpreis teurer sein, um noch als günstig angesehen zu werden.

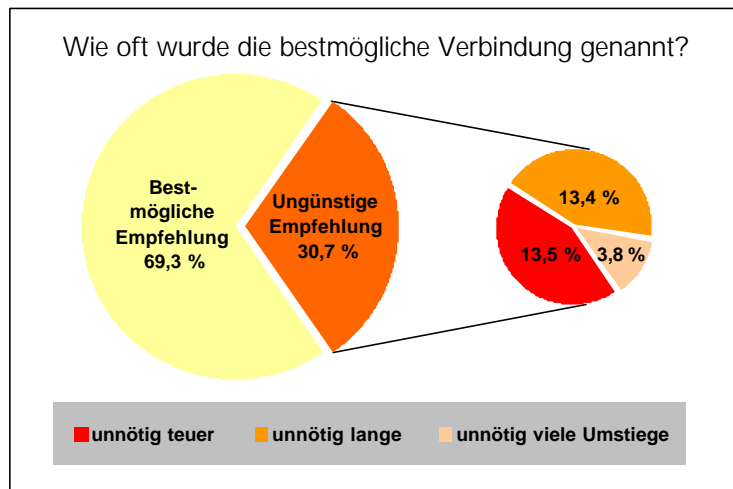
Referenzbefragung

Im Anschluss an die verdeckte Beratung und Weiterleitung der Ergebnisse an die Studienleitung wurden von den Testern zufällig ausgewählte Kunden beim Verlassen des Reisezentrums befragt. Die Befragung diente insbesondere als Referenz für die Gewichtung der Fälle hinsichtlich Reisendenprofil und Streckenlänge und stellte damit keine Kundenbefragung im klassischen Sinne dar. Weiterhin wurde ermittelt, inwieweit die Kunden Plan&Spar-Angebote nutzen, welche Information zu Kontingentierung, Stornogebühren und –fristen sie erhielten und ob ihnen für günstigeres Reisen zu Änderungen des Reiseverhaltens geraten wurde.

¹ Stand 5.00w Ref. 26 Kennung 284528A mit einer Gültigkeitsdauer vom 15. Dezember 2002 bis zum 14. Juni 2003.

Ergebnisse

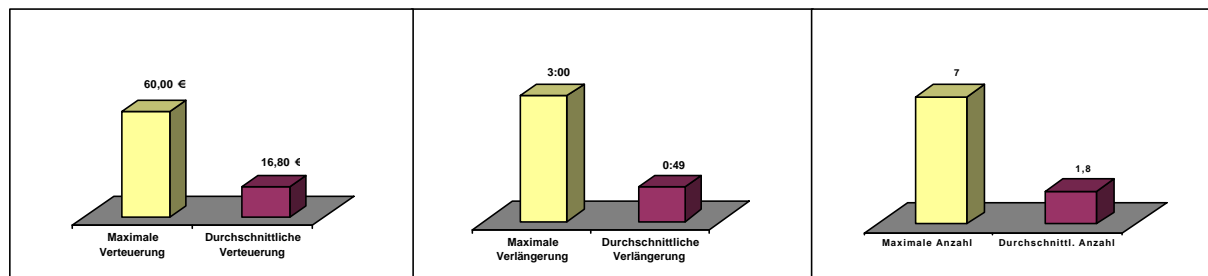
Die wichtigste Frage des VCD-Bahnpreis-Checks war, ob die Kunden bei der Beratung am Schalter die beste Verbindung hinsichtlich des Preis-Leistungs-Verhältnis angeboten bekommen. Das Ergebnis kann aus Kundensicht nicht zufrieden stellen:



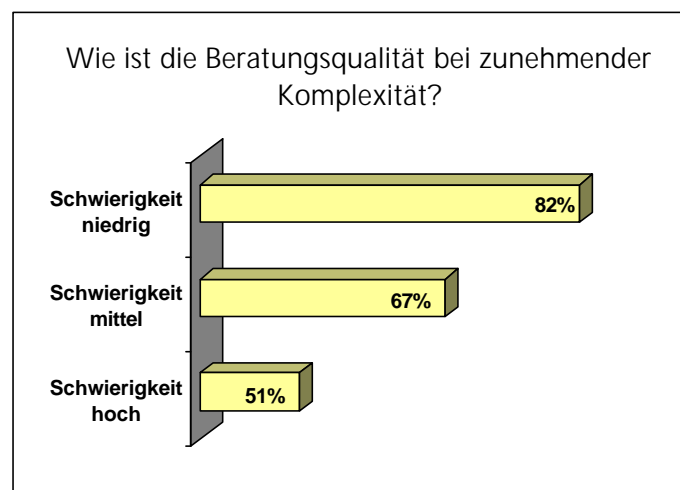
In nur 69,3 % der Tests erhielten die Kunden am Schalter die bestmögliche Reiseempfehlung. In den anderen Fällen wurden ihnen unnötig teurere Verbindungen angeboten (13,5 %), Reisen mit längerer Fahrtzeit empfohlen (13,4 %) oder ihnen geraten, öfter als nötig umzusteigen (3,8 %). Bei den zu teuer angebotenen Verbindungen wurden im Durchschnitt 16,80 Euro mehr verlangt, das Maximum lag bei 60 Euro. Hätten die Tester die angebotenen Reisen mit zu

langer Reisedauer gebucht, so hätten sie eine durchschnittliche Reisezeitverlängerung von 49 Minuten auf sich nehmen müssten, im Extremfall insgesamt bei Hin- und Rückreise sogar drei Stunden. Den Testern wurden im Schnitt 1,8 unnötige Umstiege angeboten, bei einer Reise wurde eine Verbindung ausgewiesen, mit der auf Hin- und Rückfahrt 7 zusätzliche Umstiege notwendig gewesen wären.

Maximale und durchschnittliche Verteuerung, Verlängerung und Anzahl der unnötigen Umstiege



Je schwieriger die Reiseparameter, desto schlechter die Beratung

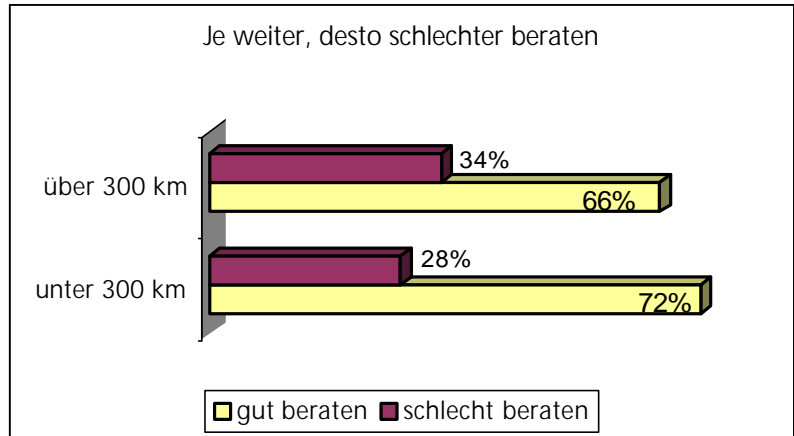


Besonders deutlich wurde in der Untersuchung, dass die Beratungsqualität bei zunehmender Komplexität der Fragestellung abnimmt. Der Schwierigkeitsgrad ergab sich aus: Reisezeitpunkt, Zahl der Umsteigemöglichkeiten, Zahl der Personen, BahnCard vorhanden oder nicht und der Fahrstrecke (Fernverkehr ohne und mit Umstieg sowie Wechsel zwischen Nah- und Fernverkehr). Bei Abfragen mit niedrigem Schwierigkeitsgrad empfahl das Schalterpersonal in 82 % der untersuchten Fälle die best-

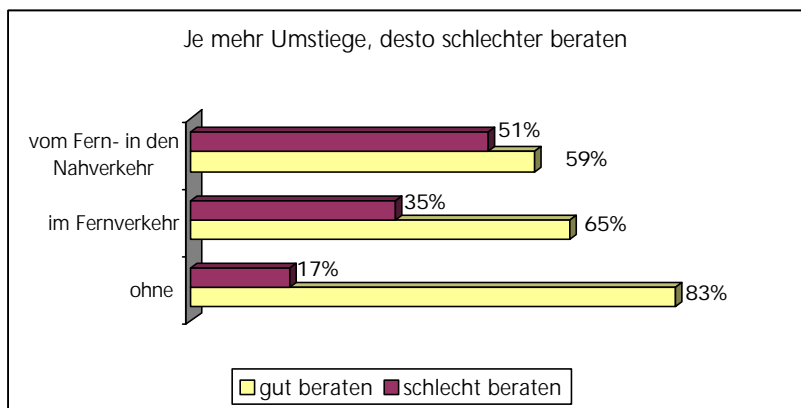
mögliche Reiseverbindung. Bei der Beratung zu Reisen mit mittlerem Schwierigkeitsgrad wurde nur noch in 67 % der Abfragen die bestmögliche Verbindung empfohlen. Wurden Angebote für Reisen mit hohem Schwierigkeitsgrad eingeholt, so erhielten die Tester nur noch in 51 % der Fälle das bestmögliche Angebot.

Die Gründe für die offensichtlichen Schwierigkeiten, den Reisenden das bestmögliche Angebot zu unterbreiten, sind vielfältig. Zu den Faktoren zählen u.a.

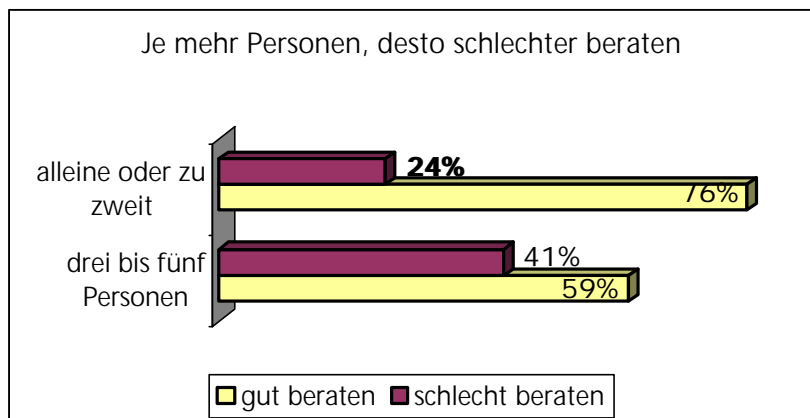
- Reiselänge: Bei Reisen unter 300 km Entfernung erhielten die Tester in 72 % der Abfragen die bestmögliche Nennung, bei Reisen über 300 km war dies nur in 66 % der Testberatungen der Fall.



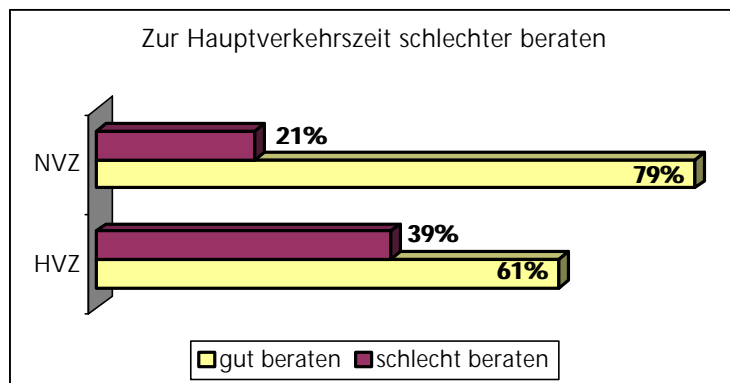
- Fahrstrecke: Tester die mit ihrer Abfrage nur im Fernverkehr unterwegs waren und nicht umsteigen mussten, erhielten in 83 % der Fälle die bestmögliche Verbindung, bei Reisen mit Umsteigen in 65 % Abfragen, bei denen die Reisenden zwischen Zügen des Fern- und Nahverkehrs wechseln mussten, erzielten nur in 59 % der Fälle bei der Beratung die bestmögliche Verbindung.



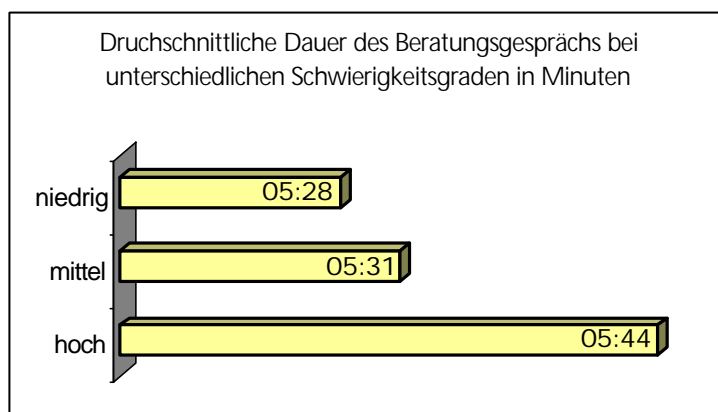
- Reisendenprofil: Tester, die Abfragen für Einzelreisende oder Paare tätigten, wurden in 76 % der Fälle gut beraten und erhielten die bestmögliche Verbindung. Wurden Verbindungen für drei bis fünf Personen erfragt, lag die Quote lediglich bei 59 %.



- Reisezeitpunkt: Auch der Reisezeitpunkt hat nach Erkenntnissen der Untersuchung Auswirkungen auf die Qualität der Beratung. Testberatungen, bei denen die Reise zu Hauptverkehrszeiten (HVZ ist Freitag, Sonntagnachmittag und Montagvormittag) stattfinden sollte, erreichten in 61 % der Fälle das bestmögliche Ergebnis, bei Reisen zu Nebenverkehrszeiten (NVZ) wurde in 79 % der Tests die bestmögliche Verbindungen genannt.



Der Schwierigkeitsgrad der abzufragenden Verbindung hatte kaum Auswirkungen auf die



Dauer des Beratungsgesprächs: Im Durchschnitt benötigten die Mitarbeiter für die Beratung einer Reise mit niedrigem Schwierigkeitsgrad 5:28 Minuten, für die Ermittlung einer Verbindung mit mittlerer Schwierigkeit 5:31 Minuten und für die Beratung einer Verbindung mit hohem Schwierigkeitsgrad 5:44 Minuten.

Im Folgenden werden drei Testfälle exemplarisch dargestellt:

1. Testfall: Mittlerer Schwierigkeitsgrad – alles falsch!

Zwei Freunde möchten von Duisburg Hbf nach Bad Bentheim fahren und 14 Tage später zurück. Beide besitzen keine BahnCard. Eine Woche vor der Hinreise buchen sie Hin- und Rückfahrt. Sie buchen sieben Tage vorher Sie erhalten am Schalter folgendes Angebot (alle Angaben beziehen sich auf Hin- und Rückfahrt):

	empfohlene Verbindung	optimale Verbindung	Differenz der empfohlenen zur optimalen Verbindung
Preis	54 Euro	48 Euro	6 Euro 😞
Dauer	5:29 Std	4:46 Std	43 Minuten 😞
Umstiege	dreimal	zweimal	einmal 😞

Die empfohlene Verbindung dauert also 43 Minuten länger, kostet 6 Euro mehr und ist zudem noch mit einmal mehr Umsteigen verbunden.

2. Testfall: Niedriger Schwierigkeitsgrad – zu teuer und zu lang!

Eine Studentin möchte von Ravensburg nach Stuttgart Hbf fahren und in sechs Tagen wieder zurück. Sie besitzt eine neue BahnCard. Eine Woche im Voraus möchte sie dafür die Fahrkarte kaufen und bekommt folgendes angeboten (alle Angaben beziehen sich auf Hin- und Rückfahrt):

	empfohlene Verbindung	optimale Verbindung	Differenz der empfohlenen zur optimalen Verbindung
Preis	39,15 Euro	27,90 Euro	11,25 Euro 😞
Dauer	4:21 Std	3:52 Std	29 Minuten 😞
Umstiege	einmal	zweimal	einmal 😊

Die empfohlene Verbindung dauert also 29 Minuten länger und kostet 11,25 Euro mehr. Dafür braucht die Studentin bei der empfohlenen Verbindung nur einmal umsteigen.

3. Testfall: Hoher Schwierigkeitsgrad – sehr gute Beratung!

Eine Mutter möchte mit ihrem 15-jährigen Sohn von Regensburg Hbf nach Berlin (Zoologischer Garten) fahren. Beide haben keine BahnCard. Eine Woche im Voraus bucht sie die Fahrt und bekommt folgende Verbindungen angeboten:

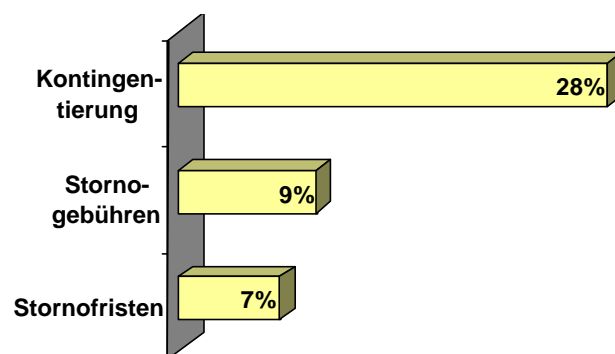
	Variante 1 😊 -schnell und teuer-	Variante 2 😊 -ein Umstieg mehr, aber billiger-	Variante 3 😊 -Schönes- Wochenende-Ticket-
Preis	100,50 Euro	86,40 Euro	28 Euro
Dauer	6:22 Std	6:19 Std	7:35 Std
Umstiege	einmal	zweimal	viermal

Bei diesem positivem Beispiel wurden der Kundin alle sinnvollen Varianten genannt und sie kann nach ihren Präferenzen entscheiden. Nach den genannten „Spielregeln“ entspricht die Nutzung des Schöne-Wochenende-Tickets der optimalen Variante.

Plan&Spar verfügbar, aber unbeliebt

Die Untersuchung fokussierte neben der Frage, ob im Beratungsgespräch die bestmöglichen Verbindungen genannt wurden, auf die Verfügbarkeit der Kontingente. In 98 % der Fälle wurde den Testern der Plan&Spar-Preis genannt und auch die Kontingente waren noch nicht erschöpft. Allerdings steht diesem sehr erfreulichen Ergebnis gegenüber, dass von den befragten Referenzkunden lediglich 24 % Reisen aus dem Plan&Spar-Angebot gebucht hatten und 46,5 % dieser Befragten am Tag des

Wurde auf die Besonderheiten von Plan und Spar hingewiesen?

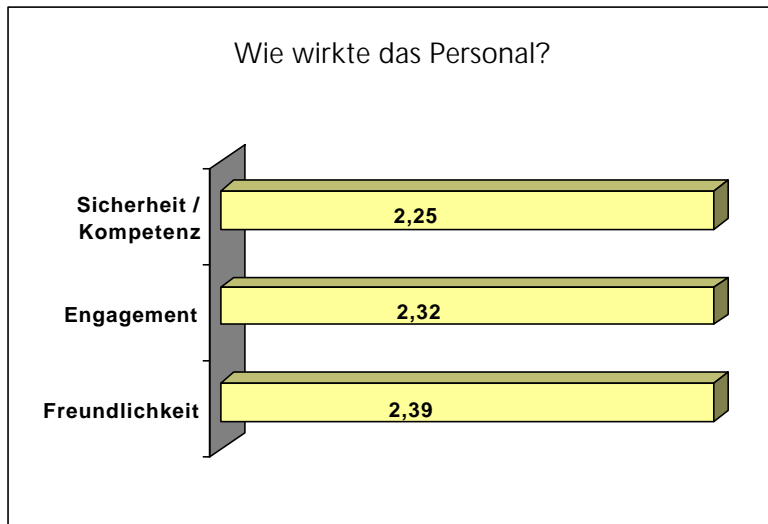


Fahrscheinwerbs selbst die Reise antreten wollten.

Ebenfalls erhoben wurde, ob den (Test-)Kunden ausreichende Informationen über das neue Preissystem und vor allem die Besonderheiten des Plan&Spar-Angebotes vermittelt wurden. Während 28 % der Testkunden mitgeteilt wurde, dass die preisgünstigen Plan&Spar-Tickets nur begrenzt zur Verfügung stehen, wurden deutlich weniger Tester über die Höhe der Storno- und Umtauschgebühren (9 %) und die besonderen Fristen für Stornierung und Umtausch (7 %) informiert.

Trotz schlechtem Beratungsergebnis: Gute Noten für das Personal

Ein in Anbetracht der schlechten Beratungsqualität hinsichtlich des Preis-/Leistungsverhältnis erstaunliches Ergebnis lieferten die Benotungen der Tester nach erfolgtem Beratungsgespräch:



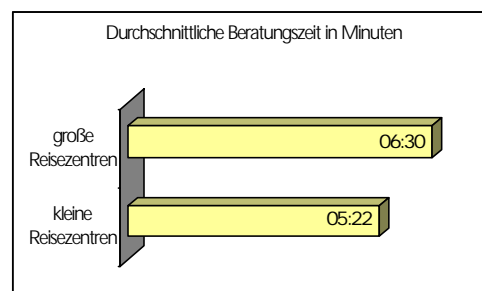
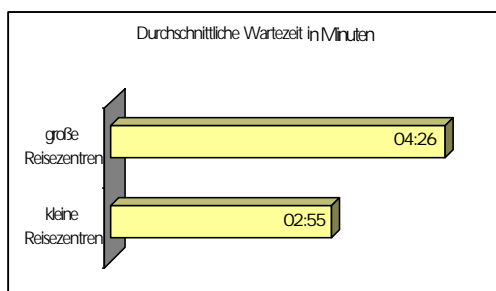
Das Schalterpersonal erhielt sowohl für Kompetenz und Sicherheit während der Beratung wie auch für Engagement und Freundlichkeit durchaus gute Noten.

Die genauere Betrachtung der Benotung zeigt deutliche Unterschiede zwischen kleineren Beratungszentren mit bis zu fünf Schaltern und größeren mit mehr als fünf Schaltern: Während die Mitarbeiter in kleineren Reisezentren für

Kompetenz und Sicherheit durchschnittlich die Note 2,13 erhielten, lag die Bewertung der Tester in den größeren Reisezentren lediglich bei 2,32. Ein ähnliches Bild bietet sich bei den Noten für Freundlichkeit (2,26 gegenüber 2,45) und Engagement (2,23 gegenüber 2,37).

Größere Reisezentren bedeuten längere Wartezeit

Auch hinsichtlich der Wartezeit stellten die Tester erhebliche Unterschiede zwischen kleineren und größeren Reisezentren fest. In kleinen Reisezentren befinden sich weniger als fünf Schalter, zu den großen zählen solche mit fünf und mehr Schaltern. Mussten die Tester in kleinen Reisezentren 2:55 Minuten warten, so standen sie in größeren im Mittel 4:26 Minuten in der Schlange an. Die durchschnittliche Beratungsdauer hingegen unterschied sich mit 5:22 Minuten in kleineren gegenüber 6:30 Minuten in größeren Reisezentren etwas weniger deutlich.



Als Konsequenz aus den Ergebnissen fordert der VCD:

- **Sofortige Überprüfung und Veränderung des Preissystems – nicht erst nach Ablauf eines Jahres**

→ Die Ergebnisse des Bahnpreis-Checks sind ebenso alarmierend wie die in den letzten Wochen bekannt gewordenen Zahlen. Es kann nicht sein, dass immer nur „die Anderen“ und „die Umstände“ schuld am schlechten Abschneiden der Deutschen Bahn AG sind. Das Management ist aufgefordert, aus der Defensive zu kommen und auf die Wünsche der Kunden einzugehen.

- **Umgehende Vereinfachung der komplizierten Bedingungen für Plan&Spar-Tarife**

→ Die Befragung von fast 250 Bahnkunden hat deutlich gemacht, dass Plan&Spar an den Wünschen der Kunden vorbei geht. Aus den vielen Schreiben von VCD-Mitgliedern und interessierten Bahnkunden an uns wissen wir, dass die Bedingungen zum Erhalt der günstigen Fahrscheine als zu kompliziert angesehen werden und dass viele Bahnreisende nicht in der Lage sind, sich frühzeitig auf eine Hin- und Rückreise festzulegen. Eine Vereinfachung kann z.B. erreicht werden, indem der Plan&Spar-Rabatt von 25 Prozent auch für eine einfache Fahrt gewährt wird.

- **Absenkung der unangemessen hohen Storno- und Umtauschgebühren**

→ Die Gebühren für Stornierung und Umtausch stehen in keinem Verhältnis zum Fahrkartenswert. Zudem werden Rückgabe und Umtausch gleich behandelt. Das ist nicht nachvollziehbar, denn beim Umtausch gehen der Bahn keine Einnahmen verloren, es entstehen lediglich Verwaltungskosten. Der VCD fordert daher, dass bei Umtausch lediglich eine Verwaltungsgebühr erhoben wird und die Stornogebühren im Verhältnis zum Fahrkartenswert berechnet werden.

- **Verbesserung der kundenfeindlichen Storno- und Umtauschbedingungen**

→ Dies gilt vor allem für Umtausch und Rückgabe von Plan&Spar-Fahrkarten am Gültigkeitstag und danach: Eine Rückgabe ist ab dem ersten Gültigkeitstag nicht mehr möglich, ein Umtausch erfolgt nur gegen eine Gebühr von 45 Euro plus Zahlung der Differenz zum Normalpreis. Dafür erhält der Kunde einen „normalen“ Fahrschein mit einer Gültigkeit von zwei Tagen. **Nach** dem Gültigkeitstag können Fahrkarten nicht mehr umgetauscht werden, sie sind einfach verfallen.

- **Umfassende Information der Kunden über Kontingentierung, Storno-/ Umtauschbedingungen und -gebühren**

→ Der Test hat gezeigt, dass die Kunden über die Bedingungen, zu denen sie Fahrkarten des Plan&Spar-Angebotes zurückgeben können, nur selten informiert werden. Sie kaufen also die „Katze im Sack“. Da die Bedingungen für Plan&Spar im Verhältnis zum bisher gekannten sehr kompliziert sind, ist eine umfassende Information zwingend erforderlich. Auch die Kontingentierung der günstigen Tarife ist bereits bei der Beratung unbedingt zu nennen, damit es nicht zu Enttäuschungen kommt, wenn der Kunde die Fahrkarte erst später erwirbt.

- **Angebot einer BahnCard mit 50 Prozent Rabatt für flexibles Reisen**

→ Der Test hat gezeigt, dass nur 24 Prozent der Kunden mit Plan&Spar reisen, die übrigen sind spontan unterwegs. Um diesen Kunden auch in Zukunft ein attraktives und leicht verständliches Angebot machen zu können und sie als Stammkunden (wieder) zu gewinnen, ist die sofortige Wiedereinführung einer BahnCard mit 50 Prozent Rabatt auf alle normalen Fahrpreise erforderlich.

Kontakt:**Verkehrsclub Deutschland (VCD)**

Annette Volkens, Verkehrsreferentin

Novalisstr. 10

10115 Berlin

Tel: 030/2804711-9

Fax: 030/2804711-7

E-Mail: annette.volkens@vcd.org

[www:vcd.org](http://www.vcd.org)

**Quotas GmbH, Qualitätsforschungsinstitut**

Thomas Krautscheid, Quality Research, Projektleiter

Gasstr. 6B, Kontor N

22761 Hamburg

Tel: ++49 (0)40-410 969-24

Fax: ++49 (0)40-410 969-95

e-mail: t.krautscheid@quotas.de

<http://www.quotas.de>

